

**CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

“Esperamos de todos un firme compromiso”

**CÓDIGO DE ÉTICA  
Y CONDUCTA  
AIRPAK S.A DE C.V**

Aprobado en libro de actas tomo IV de Junta Directiva acta número  
19 celebrada el 29 de octubre de 2024 punto número 4

**1 CONTENIDO**

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
1.1.	Objeto .....	5
1.2.	Alcance .....	5
1.3.	Compromiso de la Alta Dirección .....	5
1.4.	Compromiso de la Junta Directiva para el cumplimiento del marco legal regulatorio en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.....	5
2.	POLÍTICA DE ÉTICA Y CONDUCTA .....	6
2.1.	Principios fundamentales.....	6
2.2.	Nuestros Valores en AirPak .....	6
3.	RELACIONES .....	7
3.1.	Relaciones con clientes .....	7
3.2.	Relaciones de los colaboradores con AirPak.....	8
3.3.	Relaciones de los colaboradores entre sí.....	9
3.4.	Relaciones con la competencia.....	9
4.	APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.....	9
4.1.	Vivamos nuestros valores .....	9
4.2.	Respeto a las personas e igualdad de oportunidades.....	10
4.3.	Acoso sexual y maltrato.....	10
4.4.	Drogas y Alcohol .....	10
4.5.	Veracidad en los registros e información.....	11
4.6.	Comunicación Interna .....	11
4.7.	Confidencialidad de la Información.....	11
5.	Responsabilidades en Materia de Seguridad de la Información y/o Ciberseguridad ..	12
5.1.	Nuestra Responsabilidad.....	12
5.2.	Responsabilidad de Todos.....	12
5.3.	Lineamientos de conducta y ética en seguridad de la Información y Ciberseguridad 13	
5.4.	Faltas por incumplimiento a las disposiciones, lineamientos y controles en políticas y procedimientos de seguridad de la información y/o ciberseguridad. ....	14
5.5.	Uso adecuado y custodia de activos e información .....	15
2	5.9 Uso adecuado de uniformes.....	15
5.6.	Propiedad Intelectual.....	16
5.7.	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.....	16
6.	POLITICA CONFLICTO DE INTERESES .....	19

7.	CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA .....	20
7.1.	Responsables.....	20
7.2.	Penalidades .....	21
7.3.	Ámbito de Aplicación.....	21
7.4.	Actos ilegales y no éticos .....	21
7.5.	Como denunciar y reportar una falta .....	22
8.	APROBACIÓN Y VIGENCIA . .....	23
9.	CONTROL DE CAMBIOS .....	23
10.	Anexos.....	24
10.1.	FORMATO DE ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA .....	24
10.2.	REPORTE CONFLICTO DE INTERESES .....	25

---

## 1. INTRODUCCIÓN

AirPak S.A de C.V (en adelante AirPak) es una Empresa del Grupo Coen, fundada en nuestro país en el año 1991, que se ha caracterizado todo este tiempo por ser una Organización con un alto compromiso de integridad, creando un entorno de transparencia en la realización de nuestros negocios.

El Código de Ética y Conducta de AirPak pretende fomentar y fortalecer en los directores, funcionarios y empleados los principios éticos y morales, buscando afianzar un compromiso efectivo de todos y cada uno de los servidores y colaboradores, con el fin de mantener excelentes relaciones laborales a nivel interno y de negocios con subagentes, proveedores y clientes, fomentando el desarrollo de la empresa y del país, mediante la promoción de los principios y la exaltación de los valores que engrandecen a la persona y a nuestra organización.

El presente código contiene las normas de conducta con las que se deben regir los directores, funcionarios y colaboradores a nivel interno y en su relación comercial con subagentes, proveedores y clientes. Todo el personal de la empresa debe adherirse y cumplir los estándares de ética y conducta descritos en este documento.

La honestidad es uno de los valores fundamentales de la humanidad y también de AirPak por lo tanto se espera que directores, funcionarios y colaboradores desarrollen conscientemente y lo demuestren a través de sus actitudes.

Todos los colaboradores de AirPak recibirán una copia de este documento, por lo que es muy importante que se lea cuidadosamente, se comprenda y se cumpla con estas políticas en todos sus aspectos. Toda la Organización debe tener plena confianza de actuar sin miedo a represalias al denunciar cualquier violación a estos estándares, siguiendo los procedimientos aquí establecidos.

El colaborador que no comprenda alguna política establecida deberá solicitar la información a su jefe inmediato o al área de Talento Humano, hasta quedar claras nuestras políticas.

AirPak espera que todas las acciones sean conducidas con “lealtad” como elemento esencial de la obligación básica legal de funcionarios y empleados. La adopción de este código de conducta indica que AirPak se impone a sí misma normas de comportamiento que considera especialmente importantes e imprescindibles, demostrando así su responsabilidad para con la sociedad.

El incumplimiento de los principios establecidos en este código puede derivar en medidas disciplinarias que podrían llegar a la terminación de la relación laboral, contractual o cualquier otro tipo de relación de negocio. Dicho cumplimiento de políticas de ética y conducta están orientadas en el Art. 20 del Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

El Código de Ética y Conducta y sus actualizaciones deberán ser aprobados por la Junta Directiva de AirPak S.A de C.V.

Es importante señalar que este Código de Ética y Conducta complementa la normativa vigente de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, pero no la sustituye.

---

### **1.1. Objeto**

Este código tiene por objeto establecer:

1. Prácticas justas y efectivas que aseguren la integridad y fiabilidad de la empresa.
2. El cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen a los sujetos obligados.
3. Un ambiente de trabajo y tratamiento justo y equitativo para todo el personal administrativo y de agencias propias.
4. Los más altos principios y estándares de ética y conducta.
5. Medidas razonables para prevenir que nuestra institución sea involucrada en el delito de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo
6. La prevención de problemas indeseables provenientes de prácticas operativas cuestionables.

### **1.2. Alcance**

Este código es aplicable a directores, funcionarios y empleados de AirPak, en el desempeño de sus funciones organizacionales y relaciones de negocio que se deriven con subagentes, clientes y proveedores.

### **1.3. Compromiso de la Alta Dirección**

La Alta Dirección, como máxima autoridad de AirPak se compromete a velar por los valores de la institución, mantener una postura compatible con esos valores, tomando medidas razonables para asegurar que los negocios se ejecuten con el pleno cumplimiento del marco regulatorio aplicable.

En apego con lo dispuesto en el presente código, los directivos deben demostrar la importancia de practicarlo y atender las inquietudes de los colaboradores que formulen cuestiones éticas o denuncien infracciones, además de ofrecer un lugar de trabajo seguro y sano.

### **1.4. Compromiso de la Junta Directiva para el cumplimiento del marco legal regulatorio en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo**

La Junta Directiva reconoce su obligación, se compromete y apoya la implementación de un programa para la prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo, comprometiéndose también a brindar las herramientas y aprobar los sistemas de control necesario para que todos los funcionarios, colaboradores, subagentes y sus operadores cumplan con las leyes, regulaciones nacionales e internacionales y las normas internas que rigen la materia.

La Junta Directiva se compromete y apoya la ejecución de un plan de capacitación periódica al personal interno, subagente y sus operadores, sobre las normas, políticas y procedimientos de prevención del uso indebido de los servicios de AirPak, en el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

---

## 2. POLÍTICA DE ÉTICA Y CONDUCTA

### 2.1. Principios fundamentales

- Actuar con integridad, lealtad y honestidad en todas las relaciones de trabajo y de negocios ante la sociedad.
- Compromiso con la ética, la integridad, equidad, sinceridad y la calidad.
- Anteponer los principios éticos al logro de las metas.
- Respetar a las personas, sus valores y a la empresa.
- La empresa tiene el objetivo del crecimiento sostenible enmarcado en el cumplimiento de las obligaciones ante la sociedad, las leyes y reglamentos que rigen nuestro país.
- Velar por los intereses de la empresa y colaborar en todo momento en la consecución de su Visión, Misión y Objetivos.
- Cumplir con las leyes y disposiciones normativas tanto locales como internacionales.
- Velar por la confidencialidad y seguridad de la información, las operaciones y comunicaciones.

### 2.2. Nuestros Valores en AirPak

- **Orientación al Cliente:**
    - Nos ponemos en los zapatos del cliente.
    - Resolvemos sus necesidades.
    - Somos amables y respetuosos.
  - **Integridad:**
    - Actuamos siempre con la verdad.
    - Cumplimos con las políticas y procesos internos.
    - Asumimos nuestra responsabilidad en pro de la compañía.
  - **Imaginación:**
    - Pensamos en grande.
    - Procuramos el cambio siendo creativos.
    - Desarrollamos ideas originales para mejorar la experiencia del cliente.
  - **Trabajo en Equipo:**
    - Sabemos que el trabajo colaborativo es la clave del éxito.
    - Reconocemos cual es nuestro rol y valor dentro del equipo.
    - Promovemos la comunicación, participación y cooperación.
-

- **Liderazgo:**
  - Predicamos con el ejemplo.
  - Capitalizamos el talento de nuestros equipos, logrando resultados sobresalientes.
  - Fomentamos la participación de todos en la toma de decisiones.
  
- **Agilidad:**
  - Nos involucramos todos para resolver las necesidades de nuestros clientes.
  - Validamos nuestras propuestas con nuestros clientes.
  - Trabajamos en equipo y tomamos decisiones con base al análisis de datos.
  
- **Innovación:**
  - Promovemos la eficiencia a través del aporte de todas nuestras ideas.
  - Cuidamos los detalles durante el desarrollo de un producto o servicio.
  - Innovamos identificando las necesidades potenciales de mercado.

### 3. RELACIONES

En las relaciones con los clientes, ejecutivos, colaboradores, entre otros, deberán observar la conducta siguiente:

#### 3.1. Relaciones con clientes

1. Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que se proporciona a los clientes, sobre las características y beneficios de los servicios, sin ocultar, si así fuere el caso, sus riesgos, comisiones y otros costos.
  2. Abstenerse de cobrar al cliente comisiones que no estén estipuladas en la prestación del servicio de pago o envío.
  3. Abstenerse de proporcionar información de las operaciones realizadas por los clientes, a personas ajenas a la empresa, distintas del cliente.
  4. Abstenerse de proporcionar información sobre las operaciones de los clientes, a los Ejecutivos y colaboradores de la propia empresa.
  5. Mantenerse actualizado de las modificaciones en los manuales y procedimientos internos de la empresa, sobre los productos y mejoras en servicios que cada área maneje. Estos deberán ser dados a conocer a los clientes oportunamente cuando el caso amerite.
  6. Brindar de forma oportuna la información a los clientes sobre procedimientos, formularios y documentación de soporte de transacciones con el objetivo de cumplir con Manuales, Leyes y Reglamentos sobre Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo.
  7. Abstenerse de proporcionar al cliente información restringida sobre alertas, controles y monitoreo de Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo.
-

8. Abstenerse de difundir información si se tiene conocimiento que la misma es engañosa o falsa.
9. Hacer del conocimiento de sus superiores a la mayor brevedad posible, sobre cualquier situación provocada por empleados, personal que labore en Sub-agencias, que cause o pueda causar daño o perjuicio a uno o más clientes, a la empresa o que represente un conflicto entre estos y la organización.
10. Abstenerse de intervenir en cualquier negocio con los clientes en el que exista o pueda existir conflicto de intereses, impidiendo el desempeño de sus funciones u obligaciones de manera íntegra y objetiva.
11. Cuando se presenten o se conozcan tales conflictos de intereses, deberán ser reportados al superior jerárquico inmediato, a la mayor brevedad posible.

### **3.2. Relaciones de los colaboradores con AirPak**

Para el cumplimiento de la normativa del presente Código, se deberá:

1. Abstener de desempeñar cualquier actividad que implique conflicto de intereses, así como hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información privilegiada y confidencial que se obtenga como resultado de sus labores.
  2. Abstener de comunicar o divulgar información reservada o falsa que pudiera dañar la imagen o prestigio de AirPak y por ende de las marcas que representa.
  3. Abstener de hacer uso de los bienes de la Empresa para fines personales, de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados por AirPak.
  4. Abstener de aceptar o solicitar por sus servicios, cualquier prebenda, distinción, regalo o beneficio, para sí o para terceros, de los clientes, proveedores, prestadores de servicios, cuyo propósito sea dar preferencia a los intereses de estas personas, en contra de los intereses de la empresa.
  5. Abstener de ofrecer o recibir gratificaciones personales, regalos, comisiones, atenciones o cualquier otra forma de remuneración o beneficio para adquirir o influir un negocio o compromiso que involucre a la empresa.
  6. Emplear el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones y hacer uso correcto de los demás recursos de la empresa.
  7. Informar oportunamente a sus superiores, de cualquier acto o circunstancia que pudiere dañar a la empresa, o impedir a sus trabajadores o ejecutivos cumplir con sus funciones o actividades.
  8. Denunciar ante sus superiores, las conductas presuntamente delictivas o violatorias de las disposiciones que regulan la actividad de la Empresa en que incurran las personas que prestan sus servicios a éste.
-

### **3.3. Relaciones de los colaboradores entre sí**

Para que exista armonía, buena comunicación y respeto, deberán:

1. Abstenerse de levantar falsos, de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los colaboradores de la empresa.
2. Proporcionar a sus compañeros de trabajo, la colaboración que éstos requieran para el buen desempeño de las actividades que les sean encomendadas.
3. Evitar discusiones, buscando siempre soluciones pacíficas a través del diálogo.
4. Evitar bromas de mal gusto que pueden conllevar a molestias o incomodidad de parte del que la recibe, o de los presentes.
5. Evitar utilizar palabras obscenas y altisonantes entre colaboradores
6. Tener siempre presente el espíritu de trabajo en equipo.

### **3.4. Relaciones con la competencia**

En las relaciones con la competencia, los ejecutivos y colaboradores, deberán abstenerse de:

1. Comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a sus competidores.
2. Realizar comparaciones de los productos o servicios que ofrezca AirPak con relación a la competencia;
3. Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con el objeto de influir artificialmente en sus precios.
4. No corresponde a los colaboradores entablar discusiones o llegar a acuerdos con los competidores en relación con las prácticas competitivas.

Cuando se tenga duda de cualquier disputa comercial o personal que requiera la asistencia de la empresa, el asunto deberá referirse al jefe inmediato o al departamento que corresponde.

## **4. APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

### **4.1. Vivamos nuestros valores**

En AirPak la aplicación de la integridad, la honestidad, la lealtad y el profesionalismo son valores a los que todo ser humano debe apegarse en todas las relaciones de trabajo, de negocios y ante la sociedad. Las relaciones deben ser honestas y transparentes.

---

Es responsabilidad de todos los colaboradores actuar siempre conforme a los principios éticos y valores que aquí se establecen.

#### **4.2. Respeto a las personas e igualdad de oportunidades**

En AirPak se respeta la diversidad de etnia, cultura, religión y de los derechos humanos sin discriminación alguna.

Todos los colaboradores de AirPak tienen igualdad de oportunidades y desarrollo, para ser tratados con dignidad y el mismo respeto.

Todas las decisiones relacionadas con la selección y contratación del personal son basadas en habilidades técnicas, cualidades y experiencia profesional. No se considera la raza, género, edad, color, origen étnico, religión o cualquier otro factor que no esté relacionado a los criterios mencionados para la toma de dichas decisiones.

AirPak provee un ambiente de trabajo seguro, saludable y en total apego a las leyes de nuestro país.

#### **4.3. Acoso sexual y maltrato**

Para proporcionar un ambiente de trabajo productivo, es importante el esfuerzo de mantener un clima laboral agradable, en donde impere el respeto mutuo.

Está prohibido el acoso, hostigamiento o abuso sexual en cualquiera de sus expresiones:

- Acoso verbal
- Acoso físico
- Intimidación
- Hostilidad

Cualesquiera de las acciones antes indicadas no serán toleradas, aplica a ambos géneros, a todos los niveles de la organización, siendo motivo de despido para el que lo practique. Dichas acciones serán reportadas inmediatamente a la Gerencia de área y al Oficial de Talento Humano para que se tomen las medidas disciplinarias correspondientes.

Una persona que comete hostigamiento o acoso sexual puede también ser penalmente procesada por sus acciones.

#### **4.4. Drogas y Alcohol**

Se prohíbe en las instalaciones de la empresa, el consumo de alcohol, drogas (estupefacientes o sustancias prohibidas por la ley) el incumplimiento de esta norma estará sujeta a lo que establece la el Decreto 153 LEY REGULADORA DE LAS ACTIVIDADES RELATIVAS A LAS DROGAS.

Está estrictamente prohibido el ingreso de cualquier individuo a la empresa o lugares de trabajo bajo los efectos de drogas o alcohol.

---

#### **4.5. Veracidad en los registros e información**

Todos los registros, reportes contables y financieros son auditados y deben reflejar la realidad de las operaciones y estar en total apego a la veracidad y en observancia de lo que para los efectos establece la legislación ordinaria del país.

Alterar, falsificar, ocultar información y hacer registros fraudulentos es considerado una falta grave, cuya conducta puede ser también penada por la ley.

#### **4.6. Comunicación Interna**

Los colaboradores no deben divulgar información que pueda comprometer aspectos del negocio ni que quebrante los niveles de confidencialidad aprobados, por ningún medio, incluyendo los medios electrónicos (Internet, correo electrónico, Intranet).

Esta estrictamente prohibido la distribución de pornografía, comentarios políticos y religiosos. El uso del correo electrónico para estos fines está sujeto a sanciones que puedan afectar legal y laboralmente al responsable.

#### **4.7. Confidencialidad de la Información**

Es una política de AirPak que la información confidencial se trate de forma adecuada, acorde a las políticas y procedimientos internos ya establecidos en materia de seguridad de la información. La lealtad a la empresa incluye un compromiso de no utilizar ni proporcionar a otros, información confidencial que pertenezca a la organización o que corresponda a otros con quien AirPak mantiene relaciones, de clientes o de cualquier otra compañía que sea parte del grupo.

Se considera información de carácter confidencial, y por lo tanto no debe de ser transmitida públicamente fuera o dentro de la empresa, aquella relacionada con planes internos de desarrollo, promociones, cambios organizacionales e información en general que pueda afectar la operación; resultados financieros actuales y previsiones, cualquier dato estadístico y/o base de datos, servicios o configuraciones sensibles en temas de tecnologías de la información estrategias, procedimientos y reglamentos internos, datos sobre participación en el mercado, información respecto a procedimientos legales, seguridad de la información y/o ciberseguridad, información respecto a detección, análisis y reporte de operaciones inusuales y/o sospechosas de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT), a excepción de la información que sea requerida por las entidades de regulación y fiscalización.

Así como, cualquier información transmitida por la empresa al colaborador y concerniente a sus negocios, tales como políticas y procedimientos internos, información de productos o servicios, u otras similares; también sobre datos de identificación de clientes, investigaciones, seguimiento de transacciones, reportes internos y al regulador. Para todos estos casos se utilizarán los medios ya establecidos de procedimientos internos para manejar la información.

---

No se proporcionará ni se dará a conocer, ni divulgar por cualquier medio, total ni parcialmente información, en especial con entidades del mismo sector que sean consideradas como competencia.

AirPak se reserva el derecho en cualquier momento en imponer restricciones generales o individuales como parte de la gestión de monitoreo y/o protección en materia de la seguridad de la información y/o ciberseguridad. Así mismo, se reserva el derecho sobre los sistemas y programas, por lo que se prohíbe el uso total o parcial, así como la reproducción de los mismos una vez finalizada la relación laboral.

Está restringido el acceso de persona extrañas a las instalaciones como parte de la política de confidencialidad y seguridad de la información, para ello se ha designado una sala de visitas, proveedores, y demás personas ajenas a la empresa.

## **5. Responsabilidades en Materia de Seguridad de la Información y/o Ciberseguridad**

En AirPak, reconocemos la importancia crítica de proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en todas nuestras operaciones. La seguridad de la información y la ciberseguridad son pilares fundamentales para garantizar la confianza de nuestros clientes, el cumplimiento normativo y la continuidad del negocio en un entorno digital cada vez más complejo y dinámico.

### **5.1. Nuestra Responsabilidad**

Como parte de nuestro compromiso con la excelencia y la integridad, nos comprometemos a:

#### **1. Proteger la Información Sensible:**

- Salvaguardar la información confidencial y sensible de nuestros clientes, empleados y la empresa en su conjunto contra accesos no autorizados, divulgación indebida o alteración malintencionada.

#### **2. Cumplir con Estándares y Regulaciones:**

- Cumplir con todas las leyes, regulaciones y estándares relacionados con la seguridad de la información y la privacidad de los datos, aplicable al país donde operamos.

#### **3. Promover una Cultura de Seguridad:**

- Fomentar una cultura organizacional que valore y priorice la seguridad de la información, donde todos los empleados comprendan su papel en la protección de los activos de información y estén comprometidos con las mejores prácticas de ciberseguridad.

#### **4. Perseguir la Mejora Continua:**

- Buscar constantemente oportunidades para mejorar nuestros controles de seguridad, evaluar y mitigar riesgos, y adaptarnos a las cambiantes amenazas y desafíos en el panorama de la ciberseguridad.

### **5.2. Responsabilidad de Todos**

La seguridad de la información y la ciberseguridad no son responsabilidades exclusivas de un departamento o equipo; son responsabilidades compartidas por todos los funcionarios de **AirPak**. Cada uno de nosotros tiene un papel importante que desempeñar en la protección de la información y la defensa contra las amenazas cibernéticas.

---

### **5.3. Lineamientos de conducta y ética en seguridad de la Información y Ciberseguridad**

#### **1. Protección de Datos Confidenciales:**

- Salvaguardar la confidencialidad de los datos de clientes, empleados y la empresa, evitando su divulgación no autorizada o acceso indebido.

#### **2. Uso Responsable de los Sistemas y Recursos Tecnológicos:**

- Utilizar los sistemas informáticos y recursos tecnológicos de la empresa de manera responsable y segura conforme a sus funciones, evitando acciones que puedan comprometer su integridad o seguridad.

#### **3. Cumplimiento de Políticas de Seguridad de la Información y/o Ciberseguridad:**

- Cumplir con todas las políticas y procedimientos de seguridad de la información establecidos por la empresa, incluyendo medidas de control de acceso, encriptación y gestión de contraseñas.

#### **4. Reporte de Incidentes de Seguridad:**

- Informar de inmediato cualquier incidente de seguridad, brecha de datos o actividad sospechosa que se observe en los sistemas, recursos tecnológicos o redes de la empresa.

#### **5. Concientización y Formación en Seguridad:**

- Participar activamente en programas de concientización y formación en seguridad de la información y/o ciberseguridad, para estar al tanto de las últimas amenazas y mejores prácticas de ciberseguridad.

#### **6. Protección contra Amenazas Cibernéticas:**

- Adoptar medidas proactivas para proteger los sistemas y datos de la empresa contra amenazas cibernéticas, como virus, malware, ransomware, phishing y ataques de ingeniería social.

#### **7. Cumplimiento Normativo en Seguridad de la Información:**

- Cumplir con todas las leyes, regulaciones y estándares relacionados con la seguridad de la información y la privacidad de los datos, aplicable al país.

#### **8. Colaboración en la Protección de la Información:**

- Colaborar con el equipo de seguridad de la información y otras áreas de IT relevantes para garantizar la protección adecuada de los activos de información de la empresa.
-

#### **5.4. Faltas por incumplimiento a las disposiciones, lineamientos y controles en políticas y procedimientos de seguridad de la información y/o ciberseguridad.**

##### **Falta Leve:**

- No seguir las mejores prácticas establecidas para la creación y gestión de contraseñas.
- Utilizar el correo electrónico de la empresa para fines no relacionados con el trabajo.
- No mantener el software y los sistemas actualizados con los parches y actualizaciones de seguridad.
- No proteger adecuadamente los documentos físicos que contienen información sensible o confidencial, no hacer uso de escritorios y pantallas limpias.
- Divulgar información interna que no es crítica pero que aún debe ser manejada con cuidado.
- No bloquear la computadora u otros dispositivos cuando están desatendidos.
- Manejo inadecuado de dispositivos de almacenamiento extraíbles que contienen datos o información de la empresa.
- Permitir que personas no autorizadas accedan a áreas restringidas o seguras.
- Cualquier otra acción que la administración considere como leve según el contexto y las circunstancias específicas.

##### **Faltas graves sancionables:**

- Acceder a datos o sistemas de información para los cuales el empleado no dispone de autorización.
- Conectar dispositivos personales o no autorizados a la red corporativa.
- Compartir información sensible de la empresa o de clientes con terceros sin la debida autorización.
- No informar sobre incidentes de seguridad, brechas de datos o actividades sospechosas de inmediato.
- Modificar, borrar o manipular datos o configuración sensible de la empresa sin autorización.
- Instalar programas o aplicaciones no aprobados por el departamento de IT y/o área de Seguridad de la Información.
- No seguir los procedimientos adecuados para la gestión de accesos y permisos.
- Utilizar herramientas de comunicación o medios de transferencias no autorizados o que comprometan la seguridad de la información.
- No participar de las capacitaciones en materia de seguridad de la información y/o ciberseguridad sin justificación alguna.
- Compartir credenciales de accesos en los sistemas y/o aplicaciones tecnológicas.
- Cualquier otra acción que la administración considere como grave según el contexto y las circunstancias específicas.

##### **Faltas muy graves:**

- Divulgar información crítica y confidencial a competidores o partes no autorizadas.
  - Realizar acciones deliberadas que comprometan la seguridad de la empresa.
  - Manipular información o sistemas con el propósito de cometer fraude o engañar a la empresa o a terceros.
  - Ignorar sistemáticamente las políticas de seguridad y las directrices de la empresa, a pesar de las advertencias y sanciones previas.
  - Utilizar accesos privilegiados para obtener beneficios personales o causar daño a la empresa o sus clientes.
-

- Desinstalar, desactivar o sabotear herramientas y soluciones de seguridad implementadas por la empresa.
- Buscar o implementar mecanismos para eludir controles de seguridad y acceder a recursos restringidos.
- Modificar, adaptar, descompilar o realizar ingeniería inversa en software o aplicaciones propiedad de AirPak sin las autorizaciones correspondientes.
- Participar o contribuir en actividades que comprometan la seguridad de la empresa, como el sabotaje de sistemas o que contribuya con la explotación de una brecha o vulnerabilidad en los activos de información, será considerado una falta muy grave que pueda provocar serios problemas en la seguridad de la información y ciberseguridad.
- Fuga o extracción de información confidencial de la empresa, ya sea por negligencia o malicia.
- Cualquier otra acción que la administración considere como muy grave, según el contexto y las circunstancias específicas.

Las faltas leves, aunque no tan graves como otras, pueden acumularse y tener un impacto significativo en la seguridad general de la información si no se corrigen.

Las faltas graves son sancionables porque comprometen de manera significativa la seguridad de la información y pueden tener consecuencias severas para la empresa, incluyendo daños financieros, legales y de reputación.

Por ello, es crucial que los empleados comprendan la importancia de seguir las políticas de seguridad y adopten buenas prácticas en su trabajo diario.

### **5.5. Uso adecuado y custodia de activos e información**

Es responsabilidad de los colaboradores dar el uso eficiente, cuidado y salvaguardar los recursos y activos de la empresa. Esto incluye:

- Maquinaria
- Vehículos
- Equipo de oficina y de computación
- Software, sistemas
- Documentación e información

Se debe tener especial cuidado en la custodia y administración de toda la documentación y recursos que por razones de trabajo esté a su cargo y sea de carácter confidencial.

### **5.6. Uso adecuado de uniformes**

Los colaboradores de AirPak son responsables de proyectar una buena imagen de la empresa en todo momento, y de cuidar las marcas que la empresa representa, en tal sentido, siempre que el colaborador porte los uniformes que tengan visibles las marcas de Western Union y AirPak, deberán evitar:

- Ingresar a lugares públicos tales como: centros nocturnos, bares, discotecas, casinos.
  - Evitar involucrarse en riñas, discusiones, altercados, huelgas.
  - Así como todas aquellas contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo de AirPak.
-

## 5.7. Propiedad Intelectual

La propiedad intelectual es un patrimonio de máximo valor para AirPak y debe tratarse con cuidado apropiado. Cada colaborador debe seguir las indicaciones y políticas de la empresa y en caso de duda, buscar instrucciones con su jefe inmediato sobre cómo deberá actuar para proteger este activo valioso.

Incluye una amplia gama de propiedades, ejemplos: Sistemas informáticos, documentación técnica. Alguna propiedad intelectual puede o está sujeta a protección especial como marcas de fábrica, patentes y materiales protegidos por derechos de autor.

## 5.8. Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo

Las instituciones financieras no bancarias, clasificadas como sujetos obligados, entre las cuales AirPak forma parte, pueden ser utilizadas sin saberlo como intermediarios para el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Por esta razón, se requiere desarrollar iniciativas para impedir que AirPak sea utilizado para tales actividades, por ello, uno de esos mecanismos es definir claramente el comportamiento de los colaboradores que, en todos los niveles, trabajan en la empresa.

Adicionalmente, cumplir con todas las normativas y exigencias en materia de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y fraude, que regulan a las compañías nacionales e internacionales que AirPak representa o les brinda servicios; por tal razón a través del Departamento de Cumplimiento, se desarrollan Programas de Capacitación, actualización y constantemente son revisados los Manuales y Procedimientos Internos para que los directores, ejecutivos, colaboradores, subagentes y operadores cumplan satisfactoriamente estas disposiciones y políticas.

Todos en AirPak, accionistas, miembros de la Junta Directiva, ejecutivos, funcionarios, colaboradores, subagentes y operadores, (en adelante funcionarios y colaboradores), están comprometidos en poner en práctica las políticas adoptadas para la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).

Los siguientes principios son de estricto cumplimiento para todos los niveles jerárquicos de AirPak y para todos los subagentes y operadores:

- Todos los funcionarios, subagentes, operadores y colaboradores de AirPak deberán reforzar las mejoras prácticas para la prevención de las actividades de LD/FT y específicamente fortalecer la vigilancia contra la utilización de las instalaciones, sistemas y servicios con fines de actividades ilícitas.
  - Deberán llevar a cabo razonables esfuerzos para indagar y comprobar la verdadera identidad de todos los clientes que requieran los servicios que ofrece, conforme las normas y Políticas de DDC de AirPak.
  - Deberán seguir de modo explícito la disposición de no dar curso a operaciones de dudosa procedencia, ni establecer una nueva relación con clientes por los cuales no se pueda comprobar su propia identidad y/o actividad económica.
-

- Deberán asegurarse que las operaciones sean llevadas a cabo de conformidad a los principios morales y al respeto de las leyes y reglamentos sobre Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo en el país.
- Deberán abstenerse de proporcionar apoyo o asistencia a clientes que quieran evadir los controles internos, ya sea porque proporcionan información alterada, incompleta o impropia relacionadas a operaciones ilícitas.
- Los funcionarios, colaboradores, subagentes y operadores, cuando conozcan hechos que permitan presumir que el dinero del cliente fue originado por actividades ilícitas o que la/las operaciones efectuadas tienen la misma finalidad, deberán tomar medidas preventivas como el rechazo de la prestación del servicio y reportar inmediatamente al departamento de cumplimiento para llevar a cabo su correspondiente investigación y, en caso de ser necesario, valorar la finalización de la relación comercial con el cliente.
- Los funcionarios, colaboradores, subagentes y operadores, que por algún medio conozcan de la investigación de una transacción inusual, guardarán absoluta reserva sobre dicha información.
- Los funcionarios, colaboradores, gerentes, directores y otros representantes de AirPak, tienen prohibido divulgar, informar o alertar al cliente que su transacción está siendo analizada o considerada para un posible Reporte de Operación Sospechosa (ROS) o que dicho reporte fue presentado a las autoridades competentes.
- El Oficial de Cumplimiento y colaboradores de la Unidad de Cumplimiento deben guardar completa confidencialidad sobre los reportes que envíen a la Unidad de Investigación Financiera y a la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriormente establecidas será considerado como faltas graves y muy graves según corresponde de conformidad con el reglamento interno y el presente código.

⇒ **FALTA MENOS GRAVE**

Se considerará una falta menos grave el incumplimiento involuntario de políticas y/o procedimientos originado por falta de capacitación al personal. Todo colaborador no podrá alegar desconocimiento una vez recibida las capacitaciones de inducción, actualización y/o reforzamiento.

⇒ **FALTAS GRAVES SANCIONABLES**

- El incumplimiento de las obligaciones de trabajo relativas al quebrantamiento de la buena fe laboral.
  - El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Manual de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento de Actividades Terroristas de AirPak y normativas relacionadas sobre la materia.
  - No informar sobre la existencia de transacciones inusuales, de acuerdo a lo normado.
-

- No asistir a los seminarios, talleres, reuniones, cursos o charlas de capacitación sobre Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, a las que se le convoque, sin una debida justificación.
- Incumplir u omitir otras disposiciones u obligaciones expresamente normada por este código y las normas internas que regulan las operaciones diarias.

⇒ **FALTAS MUY GRAVES**

- Comunicar al cliente involucrado o a terceros, que AirPak ha informado de la(s) transacción(es) sospechosa(s) a las autoridades, o que se está haciendo un análisis o investigación sobre la posible existencia de situaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, en sus operaciones.
- Facilitar al cliente la realización de operaciones o transacciones sin el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la empresa y especial los estipulado en Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

**RIESGO REPUTACIONAL, LEGAL Y ECONÓMICO**

Es deber de todos los funcionarios, colaboradores, subagentes y operadores, proteger la reputación de AirPak y reducir el riesgo de que sus servicios sean utilizados para dar legitimidad a fondos provenientes de actividades ilícitas, lo cual podría ocasionar, entre otras consecuencias negativas, el decomiso del dinero del cliente, la imposición de sanciones penales, administrativas y pecuniarias a la empresa, sus directivos, colaboradores, subagentes y operadores.

⇒ **SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO A LOS CONTROLES DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.**

La Gerencia General de AirPak, en el cumplimiento de sus responsabilidades, queda facultada por la Junta Directiva a ejecutar las sanciones acordes a lo establecido en el capítulo XVII DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS Y MODOS DE APLICARLAS del Reglamento Interno de Trabajo de AirPak y lo dispuesto en la SECCION TERCERA: CAUSALES DE TERMINACION SIN RESPONSABILIDAD PARA EL PATRONO en el Art. 50 del Código de Trabajo.

Tales como:

- a) Menos graves
- b) Graves
- c) Muy graves

Después de reiteradas llamadas de atención (máximo 3) a un subagente y/o colaborador, por el incumplimiento de políticas y procedimientos establecidos en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, AirPak podrá dar por terminada la relación laboral o contractual, según corresponda.

La Unidad de Cumplimiento, tiene autoridad funcional para requerir, pedir aclaraciones, información documentaria e investigar sobre acciones ejecutadas por toda la estructura organizativa de AirPak.

---

## 6. POLITICA CONFLICTO DE INTERESES

### Principio General

Todos los colaboradores, funcionarios, directores y miembros de la Junta Directiva de AirPak, en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, antepondrán los intereses de la AirPak, a sus intereses personales, asegurando el porqué de las decisiones en las cuales participen se encuentren desprovistas de conflicto de intereses.

**Un conflicto de interés** es aquella situación en la que el juicio del individuo -concerniente a su interés primario- y la integridad de una acción tienden a estar indebidamente influidos por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.

Toda situación en que los intereses personales directos o indirectos de un individuo (que puede ser un empleado, miembro de junta directiva, alta gerencia o funcionario) o de sus familiares cercanos, pueden estar enfrentados con los de la Compañía, o interfieran con sus deberes y motiven un actuar contrario al recto cumplimiento de sus obligaciones laborales. Estas situaciones en las que se contraponen los intereses personales a los intereses organizacionales pueden llegar a generar un beneficio personal, económico, político o comercial a una de las partes en perjuicio de la otra, o puede incluso llegar a afectar la transparencia, equidad y responsabilidad del proceso de toma de decisiones dentro de la Compañía.

### Tipos de conflictos de intereses

- **Conflictos de Intereses Potenciales:** Son situaciones en las que un miembro de Junta Directiva, Alta Gerencia o Empleado, en razón de su cargo, funciones y responsabilidades y de sus condiciones personales o profesionales, podría ver afectada su toma de decisiones ya que se verían enfrentados sus intereses personales o familiares con los intereses de la Compañía.
- **Conflictos de Intereses Reales:** Son situaciones en las que un miembro de Junta Directiva, Alta Gerencia o Empleado, en razón de su cargo, funciones y responsabilidades y de sus condiciones personales o profesionales, ve impactada su toma de decisiones ya que se contraponen sus intereses personales o familiares con los intereses de la Compañía.

### Los conflictos de interés reales se clasifican en:

**Esporádico o temporal:** Es un conflicto que se materializa con ocasión a una situación en particular, de manera aislada y que no tiene vocación de permanecer en el tiempo.

**Permanente:** Es aquel conflicto en el cual las circunstancias que le dan origen perduran en el tiempo y pueden afectar la operación o la toma de decisiones dentro de la Empresa. Este tipo de conflicto de intereses podría imposibilitar a un funcionario, alta gerencia o colaboradores el ejercicio de su cargo o funciones.

Evitar aquellas actividades o negocios que generen conflictos de intereses y pongan en riesgo la integridad de la empresa, conlleva a poner en práctica las siguientes situaciones:

- Ningún colaborador puede utilizar tiempo normal de trabajo ni recursos de la empresa para atender intereses o negocios ajenos a su relación laboral.
-

- Ningún colaborador puede utilizar para su beneficio descuentos o tratos especiales con proveedores de la empresa, como consecuencia de una participación o recomendación en el proceso de decisión de compra de los mismos.
- No se permite aceptar regalos, invitaciones, comisiones de proveedores o clientes que puedan provocar compra de voluntad.
- Se espera que cada colaborador evite los conflictos de intereses que puedan poner en entredicho su lealtad para con la Empresa.
- No se contratará, según nuestro Reglamento Interno en su Arto.8 a su conyugue o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad. Ejemplos (abuelos, padres, conyugues, hermanos, tíos, primos y sobrinos).
- No podrán mantener relaciones amorosas entre compañeros de trabajo, de acuerdo a nuestro Reglamento Interno en su Art. 30, numeral 30. Quedando claramente establecida como una prohibición y sujeta a medidas disciplinarias de llegarse a comprobar la existencia de la misma entre los colaboradores.

### **Mecanismo para el reporte de un Conflicto de Intereses**

La empresa ha diseñado el formulario “Reporte Conflicto de Intereses”, el cual se encuentra anexo al presente documento.

De forma anual o cuando se presente algún incidente, colaboradores y miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia deberán reportar las situaciones de que consideren son conflictos de intereses.

### **Confidencialidad**

Se garantiza por parte de los funcionales, miembros de Junta Directiva y alta gerencia el cuidado en no revelar de manera interna o externa, información confidencial adquirida en relación con los casos de conflicto de intereses reales o potenciales, de los que por su cargo tenga conocimiento.

## **7. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

### **7.1. Responsables**

La responsabilidad y el estricto cumplimiento de este Código es de observancia general y el mismo no contempla excepciones.

Toda persona que ejerza funciones de Dirección, Jefatura o Supervisión, tiene la obligación de ser ejemplo del cumplimiento de este Código de Ética y Conducta y de no permitir la violación de las prácticas y comportamientos éticos establecidos en este código.

Cada Gerencia, así como el Departamento de Oficial de Talento Humano deben auditar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta en todos sus ámbitos y reportar cuando cometan faltas o anomalías pertinentes.

---

## **7.2. Penalidades**

El incumplimiento del Código de Ética y Conducta está sujeto a penalidades y sanciones que van desde una llamada de atención verbal o escrita, hasta pérdida de la relación laboral o penas según la falta que se cometa.

Las infracciones a las normas y políticas contenidas en el presente Código de Ética y Conducta, darán lugar a la aplicación de medidas disciplinarias contenidas en las diferentes normativas como: Código de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Cumplimiento, Manual de Procedimientos, que sean aplicables acorde a los casos.

## **7.3. Ámbito de Aplicación**

Este Código aplica a Directivos, Gerencia General, Gerentes de Área, Jefes de Departamentos, Supervisores, Personal de Apoyo Administrativo, Personal de Nivel Técnico y Operativo de AirPak. Para el caso de Sub Agentes y operadores de la red de AirPak aplica lo relacionado a las políticas y procedimientos en materia de PLD/FT. El cumplimiento una vez acordado es obligatorio y las faltas están sujetas a sanciones o incluso a ser la causa para dar por terminada la relación laboral.

Todo colaborador debe recibir y leer el Código de Ética y Conducta y firmar el recibido en señal de compromiso al momento de ser contratado.

Los subagentes y operadores de la Red de AirPak serán informados del contenido del Código de Ética y Conducta en la capacitación de inducción en lo relacionado a las políticas y procedimientos en materia de PLD/FT y los tipos de faltas por el incumplimiento de las disposiciones de AirPak.

## **7.4. Actos ilegales y no éticos**

Son considerados actos ilegales y no éticos los siguientes:

1. Cualquier acto de alteración o falsificación intencional de documentos o reportes de la empresa.
  2. Cualquier acto que vaya en contra de la moral faltando al respeto en un sentido sexual o acoso. Hacia cualquier persona utilizando su posición o puesto dentro de la organización.
  3. Utilizar tiempo dentro de su jornada laboral para negocios o actividades personales.
  4. Cualquier acto de difamación hacia los miembros de la empresa sin pruebas o fundamentos.
  5. Cualquier acto de soborno, incluyendo regalos, pagos monetarios o cualquier cosa de valor ofrecida por un colaborador, cliente o proveedor. Se excluyen artículos promocionales, obsequios (canastas navideñas).
  6. Robo, fraude, malversación de fondos, o cualquier acto ilegal.
  7. Uso de los bienes de la empresa, con fines personales.
-

## 7.5. Como denunciar y reportar una falta

Para denunciar una falta o incumplimiento al Código de Ética y Conducta lo puede hacer por medio de correo electrónico o carta a las direcciones que aparecen a continuación.

Correo electrónico: [codigo.conductasv@airpak.com](mailto:codigo.conductasv@airpak.com)

Para enviar correspondencia sobre violación al Código:

AirPak, Oficina de Talento Humano o Gerencia General,

Dirección: Alameda Roosevelt #2419, entre 45 y 47 Avenida Sur, colonia Flor Blanca, San Salvador.

Si un colaborador ha incumplido en materia de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, y otro colaborador observa:

- Incumplimiento en esta materia o de alguna norma interna por parte de otro colaborador.
- Una debilidad o deficiencia seria en las políticas, procedimientos o controles de AirPak, que pudiera facilitar que tales violaciones sucedan o pasen desapercibidas.

Es responsabilidad del colaborador notificar inmediatamente a su jefe inmediato o a la Unidad de Cumplimiento.

El presente Código de Ética y Conducta será entregado a cada colaborador de AirPak en el proceso de inducción y, se le facilitará a todo el personal cada vez que se realice una actualización al mismo.

Para Sub agentes y operadores será incluido en el material de inducción los concernientes a las políticas y procedimientos en materia de PLD/FT y los tipos de faltas a las disposiciones generales de AirPak.

El funcionario, colaborador, subagente y operador que no comprenda algún artículo o sección de este código, deberá abocarse con su jefe inmediato o con el capacitador para canalizar sus consultas y/o aclarar dudas.

Los casos reportados o denunciados serán manejados y analizados por el Comité de Ética Integrado por:

- Gerencia General
- Talento Humano
- Gerencia de área involucrada (Únicamente como participante, no tomara decisión en la resolución del caso)

En el caso de que la denuncia o reporte de una falta de las establecidas en el presente Código sea por actividades o actitudes del Gerente General o Gerentes de área, el conocimiento del caso, será de competencia de la Junta Directiva.

---

## 8. APROBACIÓN Y VIGENCIA .

Se aprueba en Libro de Actas Tomo IV de Junta Directiva de la Sociedad asentada en Acta número DOS, celebrada el veinticinco minutos del día veintidós de diciembre del año dos mil veintidós, punto OCHO.

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

No. Versión	Fecha	Motivo	Descripción del Cambio
No. 0	Julio 2011	Documentación inicial.	Documento inicial
No. 1	Septiembre 2013		Revisión general del documento.
No. 2	Abril 2016		Revisión al documento y actualizaciones aplicadas.
No. 3	Junio 2018		Revisión al documento y actualizaciones aplicadas.
No. 4	Enero 2021		Revisión al documento y actualizaciones aplicadas.
No. 5	Noviembre 2022	Actualización	Se incorpora la parte de conflicto de intereses
No. 6	Octubre 2024	Actualización	Se actualiza el punto 5.7 reforzando el tema de seguridad de la información y la ciberseguridad

## 10. Anexos

### 10.1. FORMATO DE ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

#### ACUSO RECIBO

Por medio del presente hago constar que he recibido del área de Talento Humano “El Código de Ética y Conducta de AirPak”. El cual me comprometo a leer y aplicar las políticas descritas a partir de este momento, teniendo claro que bajo ningún motivo puedo alegar desconocimiento del mismo.

Nombre	
Cargo	
Área	
Fecha	

Firma: \_\_\_\_\_

Cc: Expediente.

---

## 10.2. REPORTE CONFLICTO DE INTERESES

En el presente Código de Ética y Conducta se señalan los lineamientos aplicables para dichos casos.

Recuerda que cualquier colaborador que descubra un conflicto de interés real o potencial, deberá hacerlo inmediatamente del conocimiento del Comité por medio del presente formulario.

<b>Fecha del Reporte:</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Cargo:</b>	

### Tipo de Conflicto de Interés

\_\_\_\_\_ Relación personal o familiar

\_\_\_\_\_ Intereses financieros

\_\_\_\_\_ Utiliza recursos de la empresa

\_\_\_\_\_ Realiza negocios personales en horas de trabajo

\_\_\_\_\_ Relación amorosa

\_\_\_\_\_ Negociación con la competencia

### Describe el Conflicto de Interés

--

---